

قائمة بأهم المصطلحات الخاصة بنظرية المنظمات (أعمال موجّهة)

المصطلح	التعريف
المنظمة	هي نظام اجتماعي هادف، منسقة أنشطته بوعي، يتفاعل فيه الأفراد، ضمن حدود واضحة نسبياً، لتحقيق أهداف مشتركة".
نظرية المنظمة	هي ذلك الحقل المعرفي الذي يهتم بدراسة كيفية عمل المنظمات، وكيفية تأثيرها وتأثرها بالبيئة التي تتواجد فيها من خلال استخدام مجموعة مفاهيم ومبادئ وفرضيات متراكمة لتفسير سلوك المنظمة.
السياق التاريخي لنشأة وتطور المؤسسة الاقتصادية	مرت المؤسسة الاقتصادية تاريخياً بالمحطات التالية: مرحلة الإنتاج الأسري البسيط، مرحلة الوحدات الحرفية، مرحلة الإنتاج الحرفي المنزلي، مرحلة المانيفاكتورية، مرحلة المؤسسات الصناعية الآلية، مرحلة التكتلات (الكارتل، التروست، الهولدينغ) والشركات متعددة الجنسيات.
المانيفاكتورية	يعود ظهور المانيفاكتورية إلى تراكم التغيرات التي شهدتها طرق الإنتاج السابقة، أي الإنتاج الحرفي المنزلي، وكذلك الآثار التي كانت للتجارة، وارتفاع الطلب من جهة وتطور المستوى الحضاري وارتفاع عدد السكان من جهة أخرى، إضافة إلى الإكتشافات الجغرافية وآثارها على تراكم الثروة واستيراد المواد الأولية، مما أدى إلى ثراء طبقة التجار الذين امتلكوا أدوات الإنتاج، وقاموا على جمع عدد من الحرفين تحت سقف واحد، حتى يتمكنوا من مراقبتهم ويضمنوا الإستغلال الأمثل لوسائل الإنتاج، وهكذا ظهرت المصانع في شكلها الأولي أي " المانيفاكتورية"، وتتكون من أدوات بدائية يشتغل عليها العمال بأيديهم، وتختص إلى تنظيم يختلف عن الوحدات الحرفية السابقة حيث أصبح صاحب المصنع هو صاحب السلطة وهو الذي يتحكم في عملية الإنتاج والتمويل والتوزيع. وكان للمانيفاكتورية شكلان: الشكل الأول: يضم عدداً من العمال لهم نفس الحرفة، يقومون بتنظيم مرحلة معينة من مراحل الإنتاج. الشكل الثاني: يجمع بين عمال لهم حرف مختلفة، مكملة لبعضها البعض، بحيث يشارك جميعهم في تنفيذ مراحل الإنتاج كل حسب تخصصه.
الاقتصاد الصناعي	هو "العلم الذي يهتم بتحليل الصناعات والأسواق، وسلوك المنشآت العاملة في تلك الأسواق، وأساليب أكثر تحديداً فهو يتعامل مع الاعتماد المتبادل بين المنشآت في هذه الأسواق والعلاقات الموجودة بين ظروف السوق، وسلوك المنشأة والأداء الاقتصادي".
اقتصاد المنظمات	هو علم يهتم بدراسة وظائف وأنشطة المنظمة، وتفاعل المنظمة مع بيئتها وأسواقها وكيفية جلب عوامل الإنتاج وصياغة الاستراتيجيات، فضلاً عن دراسة التأثير المتبادل للمنظمات على بعضها البعض. ويعتمد اقتصاد المنظمة على الاقتصاد الجزئي بشكل كبير، إضافة إلى بعض المتغيرات الخاصة بالمستوى الكلي كدراسة أثر تغير أنماط الاستهلاك، والتغيرات التي تؤثر على التركيبة السكانية أو متوسط دخل الفرد، والتقدم التكنولوجي وأثره على المنظمة.
المقابلة	هي أحد أساليب جمع المعلومات، وتعتمد على الاتصال المباشر الشخصي أو عن طريق قنوات اتصالية، وهناك المقابلة الموجهة والمقابلة المفتوحة، والمقابلة الفردية والمقابلة الجماعية.
دراسة الحالة	تُعرف دراسة الحالة (Case Study) على أنها بحث مكثف وعميق عن فرد، أو مجموعة أفراد، أو وحدة أو مؤسسة، عن طريق دراسة بيانات متعلقة بمجموعة متغيرات عن الحالة، بهدف إيجاد تعميم للنتائج، وتعدّ دراسة الحالة أحد منهجيات البحث التي يُشاع استخدامها في بحوث العلوم الإنسانية والاجتماعية. وتُجمع البيانات المتعلقة بدراسة الحالة من مصادر مختلفة بطرق عديدة منها؛ الملاحظة والمقابلات والوثائق وسبر الآراء. أما أبرز عيوب دراسة الحالة أنها تميل لأن تكون ذاتية للغاية، وبالتالي يجد الباحثون صعوبة في تعميم النتائج على أكبر قدر ممكن من مجتمع الدراسة.
المعايشة الحقلية	هي أحد أساليب جمع المعلومات، وتستخدم بكثرة في الاثنروبولوجيا، وتعتمد على العيش في المجتمع المدروس ومعرفة خصائصه الثقافية عن قرب
تحليل المضمون	هي أحد أساليب جمع المعلومات، وتستخدم بكثرة في علوم الاعلام والسياسة والتاريخ، وتعتمد على تحليل المقالات والاحبار وخطابات المسؤولين وقراءة الرمزيات وما خلف السطور.
المنظمة في الفكر التايلوري	الأطر والقنوات الرسمية التي تنظم علاقات الأفراد والصلاحيات والأهداف والأنشطة بشكل عقلائي، وتسهم في تنظيم حياة الأفراد ومجهودهم نحو إشباع حاجاتهم المادية. والمبنية أساساً على تطبيق المفاهيم العلمية في التسيير انطلاقاً من الورشة "الإدارة الدنيا".
المنظمة لدى فايول	الأطر والقنوات الرسمية التي تنظم علاقات الأفراد والصلاحيات والأهداف والأنشطة بشكل عقلائي، وتسهم في تنظيم حياة الأفراد ومجهودهم نحو إشباع حاجاتهم المادية. والمبنية أساساً على تقسيم أنشطة "وظائف" المنظمة، وإبراز وظائف المسير، وتبيان أهم المبادئ الإدارية في هذا المجال.
المنظمة في النظرية البيروقراطية لفير	الأطر والقنوات الرسمية التي تنظم علاقات الأفراد والصلاحيات والأهداف والأنشطة بشكل عقلائي، وتسهم في تنظيم حياة الأفراد ومجهودهم نحو إشباع حاجاتهم المادية. والمبنية أساساً على تحديد السلطة وقواعد العمل بشكل قانوني من خلال البيروقراطية.
المنظمة في نظرية العلاقات الانسانية المايو	هي مركز لتحقيق الرضا وإشباع الحاجات والرغبات الانسانية من خلال التفاعل الاجتماعي والتعاون والتنافس في الاطارين الرسمي وغير الرسمي
السلوك التنظيمي	هو دراسة سلوك الأفراد داخل بيئة المنظمة، ويشمل كيفية تصرف الأفراد بمفردهم وكيفية تصرفهم داخل مجموعات.
الأرغونوميا التصميمية والعرفية	الأرغونوميا أو علم الهندسة البشرية، وهو علم يهتم بتكييف المنتجات والآلات والأجهزة والمعارف مع حاجات ورغبات الانسان "نسق انسان-آلة"، وهناك نوعين: أرغونوميا تصميمية (وتهتم مثلاً بتصميم مناخ العمل وأدواته مع الجوانب الجسدية والنفسية للعامل)، وأرغونوميا معرفية (وتهتم مثلاً بتصميم البرامج التدريبية والمعارف مع الجوانب الإدراكية والتعليمية والاتجاهية للعامل).
الالتقاء التنظيمي	ويعبر عن استئثار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية، يترتب عليه أن يسلك الفرد سلوكاً يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة، ورغبة الفرد في إعطاء جزء من نفسه من أجل الإسهام في نجاح واستمرارية المنظمة كالاستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤوليات إضافية. ويختلف الرضا عن العمل عن الالتقاء التنظيمي في أن الأول متغير حركي يتغير بتغير خبرات الفرد بالعمل ويتغير خصائصه الذاتية أما الالتقاء التنظيمي فيعبر عن الاستجابة الإيجابية تجاه المنظمة بصفة عامة و الارتباط بها ككل. فالشاعر الخاصة بالالتقاء التنظيمي تتمو ببطئ ولكن بثبات بمرور الوقت بالنسبة لعلاقة الفرد بالمنظمة بينما الرضا عن العمل يعتبر مقياساً أقل ثباتاً يعكس رد الفعل السريع لجوانب معينة في بيئة العمل.

الولاء التنظيمي	هو رغبة الموظف الشديدة للاستمرار كعضو في منظمة معينة واستعداد الموظف لبذل مجهود عالٍ للمنظمة. وله ثلاث أبعاد هي: الإيمان القوي بالمنظمة وقيمتها وأهدافها، والرغبة في بذل أقصى جهد من أجلها، والرغبة القوية في البقاء فيها. والولاء أعمق من الائتاء، ويمكن أن يقال عنه أيضاً أعظم درجات الائتاء، ويمكن أن نعرفه على أنه العملية التي يحدث فيها تطابق بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة.
الاعتبار التنظيمي "الوطني"	هو الشعور بالانفصال النسبي عن العمل ببعض متعلقاته أو جميعها. كما أن الموظف ينظر على أنه غريب في وظيفته وأن المؤسسة التي يعمل فيها لم تعد المكان المناسب الذي يحقق طموحاته ورغباته لأسباب تتعلق بالمنظمة أكثر مما تتعلق بالموظف، وهذا يؤدي إلى ضعف الائتاء والولاء والرضا والذي ينعكس بدوره على الأداء الوظيفي. وهناك علاقة بين "التسرب الوظيفي وضعف الولاء التنظيمي، وانخفاض المواطنة التنظيمية، وضعف الالتزام بالدوام"، وبين مستوى الاعتبار الوظيفي.
التنظيم غير الرسمي	وهو تنظيم ينشأ بطريقة عفوية غير مقصودة نتيجة للتفاعل الطبيعي بين العاملين في المؤسسة. وللتنظيم غير الرسمي تقاليد وقواعد خاصة به، وهي في العادة غير مكتوبة ولا تظهر على الخريطة التنظيمية، وقد يتطور نمط محدد من المواقف والاتجاهات ليصبح ملزماً لأعضاء هذا التنظيم. وتقع على إدارة المؤسسة مسؤولية فهم طبيعة التنظيم غير الرسمي وسلوك الجماعة فيه وتحقيق الانسجام والتعاون بينه وبين التنظيم الرسمي لما له من تأثير لا يستهان به في سير العمل وأداء العاملين.
المنظمة وفق نظرية النظم	هي نظام مفتوح على البيئة المحيطة بها يتكون من أنظمة فرعية مترابطة ومتعاونة فيما بينها تعمل على تحقيق الهدف المشترك للمنظمة. ووظيفة هذا النظام هو تحويل المدخلات المستوردة من البيئة الخارجية إلى مخرجات "منتجات" مقبولة من البيئة الخارجية وتشبع حاجات عناصر هذه البيئة مع وجود تغذية عكسية لتعديل أو تعزيز سلوك هذا النظام ومخرجاته.
النظرية الموقفية والمنظمة	المنظمة هي نظام مفتوح تتحكم فيه ظروف البيئة الداخلية للمنظمة والخارجية، حيث توجه هذه الظروف آلية عمل المنظمة وهيكلها التنظيمي وأنماط القيادة والإدارة ومخرجاتها
الثقافة التنظيمية	هي: "مجموعة القيم والاتجاهات واللغة المميزة التي تنشئ الهوية المشتركة وحس الجماعة في المنظمة". وإذا كانت المنظمات تطور ثقافتها من أجل إكساب العاملين هوية مميزة وتحقيق الفهم المشترك لأهدافها ومبادئها وطريقة المعالجة لأعمالها؛ فإن ذلك يتم من خلال مجموعة العناصر الصلبة والناعمة المؤثرة في الثقافة. والعناصر الصلبة (Hard Elements) تتمثل في الهيكل التنظيمي: الأظمة والقواعد والإجراءات الروتينية المحددة. أما العناصر الناعمة (Soft Elements) فتتمثل في الأسلوب والمهارات، القيم والمبادئ، وأخيراً الرموز والقصص الخاصة بالمنظمة.
الهوية التنظيمية	هي: "مجموع خصائص المؤسسة التي تطبعها بصفة مميزة محددة وتجعلها فريدة من نوعها"، حيث تختص الهوية التنظيمية بكيفية رؤية أفراد التنظيم للمؤسسة التي ينتمون إليها، وكيف يفكرون ويشعرون بصدها. وعندما تكون ادراكات الأفراد لخصائص المؤسسة متوافقة مع مفهومهم الذاتي، فإن الهوية التنظيمية تكون قوية، ولكي تكون الهوية التنظيمية قوية ينبغي أن تكون للمؤسسة ثقافة راسخة يؤمن بها العاملون.
التوافق والصراع القيمي بين الفرد والمنظمة	أكدت دراسات السلوك التنظيمي على أن من أهم مسببات الرضا الوظيفي توافق قيم الأفراد مع قيم المؤسسات. ومن هنا تنبع أهمية سعي المنظمات إلى تحقيق التوافق القيمي بين قيم الفرد وبين قيم المنظمة، لأن تحقيق هذا التوافق في إطار متكامل يقلل من فرص وجود الصراع القيمي "أي التناقض بين قيم الأفراد وقيم المنظمات التي يعملون بها" ويساهم بدرجة عالية في تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمات. والقيم هي "المعايير أو المقاييس المستمرة التي تمد الفرد بأحكام يستخدمها لتنظيم وترتيب الرغبات". ويمكن تقسيم القيم إلى قيم شخصية وقيم تنظيمية يمكن تعريفها على النحو الآتي: 1- القيم الشخصية هي قيم الأفراد التي تمثل أحكامهم الخاصة ومبادئهم التي ينظرون من خلالها للمواقف أو العلاقات المحيطة بهم. 2- القيم التنظيمية فهي مجموعة القيم التي تعكس الخصائص الداخلية للمنظمة التي تعبر عن فلسفتها وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك التنظيمي وصنع القرارات فيها. وهناك قيم تنظيمية نهائية كالتميز، وقيم تنظيمية أدائية أو وسيطية كالمثابرة والعدالة والالتزام
دورة حياة المنظمة	يشير الباحثون في الفكر التنظيمي إلى أن دورة حياة المنظمة (هي المراحل التي تمر بها طوال حياتها منذ نشوؤها وبداية تكوينها حتى تدهورها وفنائها من خلال أربعة مراحل هي: الولادة - النمو - الاستقرار - النضوج - التدهور - ولكل خطوة أو مرحلة هنالك خياراً استراتيجياً تتبعه بالشكل الذي يتناسب معها).
تيسير التغيير التنظيمي	هو جهد إداري مخطط ومدروس وله أهداف، يشمل المنظمة بأكملها ويؤثر من القمة بغية زيادة فعالية المنظمة وتحسين قدرتها على حل مشكلاتها وتجديد ذاتها من خلال إدارة تعاونية وتشاركية. والفرق بين التغيير والتغير هو أن التغيير: يفيد بتحول الشيء من حال إلى حال بشكل مفاجئ وقاطع. أما التغيير: فهو التحول القائم على فكر وتدبر مسبق ونتائج تكون محسوبة بقدر المستطاع.
مقاومة التغيير	هو مصطلح يشير إلى رفض الموظفين العلني أو السري للتغييرات التي تعلن عنها الإدارة لاعتقادهم أن هذه التغييرات تتعارض مع مصالحهم الشخصية أو المصلحة العامة، وقد يعبر الموظفون عن مقاومة التغيير بشكل فردي أو جماعي، سري أو علني، ومن خلال أنشطة باردة أو عدوانية أو خجولة. وتعتبر مقاومة التغيير المسؤول الرئيسي عن فشل أكثر من ثلث استراتيجيات تطوير المؤسسات الكبرى، وفي هذا السياق ظهرت دراسة إدارة التغيير ك مجال حيوي للبحث والتجربة في بيئات العمل لمساعدة الإدارة على تبني السياسات الملائمة لإدارة التغيير ومواجهة مقاومة التغيير لدى الموظفين.
المنظمة الأفقية	التنظيم المسطح (Flat organization) (المعروف أيضاً باسم التنظيم الأفقي) يشير إلى هيكل تنظيمي يتميز بوجود مستويات قليلة أو عدم وجود مستويات من الإدارة المتداخلة بين الموظفين والمديرين. وتتمثل الفكرة في أن العمال سيكونون أكثر إنتاجية عندما يكونون مشاركين بشكل مباشر أكثر في عملية صنع القرار بدلاً من خضوعهم للإشراف من قبل العديد من مستويات الإدارة. وهذا الهيكل التنظيمي بشكل عام يكون ممكناً فقط في المؤسسات الصغيرة أو الوحدات الفردية داخل المؤسسات الكبيرة.
اليقظة الاستراتيجية	هي نظام يساعد على اتخاذ القرارات من خلال مراقبة وتحليل المحيط العلمي، التكنولوجي والمؤثرات الاقتصادية الحاضرة والمستقبلية للمؤسسة للتقاط التهديدات والفرص التطورية، وبالتالي فهي تهتم بمراقبة محيط المؤسسة ورصد كل تغيراته وهذا في طابع استباقي إرادي.
المنظمة في النظرية النيوكلاسيكية الاقتصادية	هي صندوق أسود وظيفته الوحيدة تحويل المدخلات إلى مخرجات، على أساس أن سيرورة التحويل تتم بكفاءة. وهي "نقطة" فائدة للوزن وللأهمية، وليس لها تصرف ذاتي، بل مبرمجة نحو تعظيم الربح.
المنظمة في نظرية تكاليف الصفقة	هي شبكة من العقود

المنظمة في نظرية الوكالة	هي شبكة من العقود بين أصحاب المصالح، و يتم عرض العلاقات بين هؤلاء عن طريق الوكالة.
المنظمة في نظرية حقوق الملكية	هي "نظام معين لحقوق الملكية"، أو هي "مجموعة من العقود تؤسس هيكل معين لحقوق الملكية".
الرشادة المحدودة	وتنظر للفرد على أنه ليس قادرا على فهم المحيط بشكل كامل، لعدم امتلاكه المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار المثالي، اضافة إلى محدودية كفاءته. وبالتالي هي انتقاء السلوك الأفضل لمواجهة الخيارات المتاحة حسب الظروف.
المنظمة ككيان سياسي	هي مسرح للسياسة وصراع القوى والتحالفات والتفاوض والمساومة
القوة التنظيمية	القدرة أو الطاقة على التأثير في سلوك الأفراد الآخرين في المنظمة.
السلطة	هي الحق في اصدار الأوامر واتخاذ القرارات، وتنبع من الوظيفة أو المنصب في المنظمة.
الصراع التنظيمي	هو: " ظاهرة سلوكية إنسانية، وهو أحد الأشكال الرئيسية للتفاعل بين ظروف البيئة وعناصرها وبين المنظمات وبين الأفراد داخل هذه المنظمات، بسبب ندرة الموارد الإنتاجية وصعوبات الحصول عليها، إضافة إلى اختلاف وجهات النظر، وتصادم الحاجات والرغبات، أو بغية تحقيق مكاسب مادية أو معنوية "كالقدير والاحترام".
المنظمة المتعلمة	المنظمة المتعلمة كما عرفها Senge هي: منظمة يعمل فيها الأفراد باستمرار على زيادة قدراتهم في تحقيق النتائج التي يرغبونها بدقة، والتي يتم فيها مساندة وتشجيع وجود نماذج تفكير جديدة وشاملة، ويطلق فيها المجال لطموحات العاملين للتعلم من بعضهم كمجموعات. كما تعرف: بأنها المنظمة الماهرة في انشاء واكتساب ونقل المعرفة وتعديل السلوك بما يعكس المعرفة والرؤى الجديدة.
الروح المقاوماتية	هي الثقافة التي تجعل الأفراد أكثر ارتباطا بالمبادرة والنشاط والابداع، فالأفراد الذين يملكون روح المقاومة لهم إرادة تجريب أشياء جديدة لم تكن سابقا، والقيام بأشياء بطريقة تختلف عما هو مألوف بفضل تميزهم بقدرتهم وإمكانيتهم للتغيير والتكيف مع التغيير. وهناك من يرى أن الروح المقاوماتية تتجسد في تحديد الفرص وجمع الموارد اللازمة والمختلفة من أجل تحويلها إلى مشروع مقاوماتي .
فرق الجودة	فرق الجودة هي مجموعة من الموظفين مهمتهم حل المشكلات المرتبطة بالجودة سواء في الجوانب التقنية أو الادارية، ووضع الخطط والنظم والتأكد من العمل بها في جميع الإدارات. وهي لا تكون تابعة لدايرة معينة أو قسم بل تغطي العمليات الإنتاجية والإدارية بكاملها.
الزبونية	الزبونية (Clientelism) هو نظام سياسي واجتماعي قائم على علاقات هرمية ومستمرة وغير متكافئة وغير ندية بين أفراد يمتلكون سلطة أو / نفوذ أو / ومال وأفراد يخدمونهم لمصالح شخصية متبادلة. وهو نظام قائم على المحسوبية. والزبونية ظاهرة سلبية بسبب توليدها لإيرادات خاصة للأفراد طرفي العلاقة، لكنها إيرادات تأتي على حساب أعضاء المجتمع الذين ليسوا جزءا من شبكة المحسوبية. ويصف جيمس سكوت علاقات الزبونية بأنها صداقة منفعية بغرض الاستفادة، يستخدم فيها الطرف الأول (patron) وضعه الاجتماعي والاقتصادي الأعلى إضافة إلى نفوذه وموارده لتوفير الحماية أو المزايا للطرف الثاني (client) وهو شخص أقل مكانة مقارنة بالطرف الأول. وهي تعتمد على ثلاث مصادر: - الشبكة المعاونة التي تتشكل حول رجل يتمتع بسلطة ما والتي تزول بزوال هذه السلطة. - العصبية التقليدية المتمثلة في العشيرة والقبيلة والقرية والأسرة الموسعة ... الخ. - العصبية الحديثة الاجتماعية والسياسية (القباط، الأحزاب) .